

城市轨道交通——现代有轨电车技术丛书

# 现代有轨电车服务礼仪

主 编 葛 静

副主编 张 霞 张小军

参 编 刘思琦 陈跃威 丁 晓

倪 茜 邱 新 孙 杰

吴 琼 洪 叶 张 洁 薛亚玮

西南交通大学出版社

· 成 都 ·



# 前 言

近年来，我国现代有轨电车高速发展，现代有轨电车具有安全、快捷、环保、运量大等运输特点。当今，企业之间的竞争已经不再是产品间的竞争，而是服务间的竞争。良好的服务礼仪是企业树立良好形象和提高竞争能力的有效手段。随着市场经济的发展，企业的服务竞争不断升级，作为礼仪重要组成部分的服务礼仪是现代有轨电车运营企业所有员工应当具备和严格遵守的行为规范和标准。

本书由现代有轨电车服务礼仪概述、现代有轨电车工作人员仪容仪表礼仪、现代有轨电车工作人员仪态礼仪、语言艺术和沟通技巧、岗位服务礼仪、服务心理学六篇组成。

本书具有以下特点：

第一，本书根据我国现代有轨电车客运服务的特点和行业服务标准与规范，结合国内现代有轨电车运营的实际情况进行组织编写。

第二，本书叙述通俗易懂，内容繁简适中，图文并茂，板块丰富，版面生动，使阅读轻松、有趣。

本书可以作为高等职业学校铁路运输管路专业、现代有轨电车运营专业、城市轨道交通运营管理等相关专业教材，可供高校、高职和中职轨道交通类各专业的公共基础课教学选用，也可以作为现代有轨电车行业岗位培训或自学用书，同时也可供轨道交通行业的服务或管理人员学习参考。

本书由葛静主编，摄影为郑亚鹏、王金媛；图片美工为朱正军。

在编写的过程中，编者参阅了大量近年来出版的相关教材、专业著作及其他文献资料，并从中汲取了有价值的材料和观点，在此特作说明，并向有关编著者表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏、不足之处，欢迎各专家、学者、同行、院校师生及广大读者批评指正。

编 者

2020年11月



# 目 录

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 第一篇 现代有轨电车服务礼仪概述 .....     | 1         |
| 第一节 礼仪基础理论 .....           | 1         |
| 第二节 现代有轨电车服务礼仪的基础理论 .....  | 8         |
| 第二篇 现代有轨电车工作人员仪容仪表礼仪 ..... | 错误!未定义书签。 |
| 第一节 仪表礼仪形象 .....           | 错误!未定义书签。 |
| 第二节 仪容修饰礼仪 .....           | 错误!未定义书签。 |
| 第三节 职业表情礼仪 .....           | 错误!未定义书签。 |
| 第三篇 现代有轨电车工作人员仪态礼仪 .....   | 错误!未定义书签。 |
| 第一节 服务礼仪基本功 .....          | 错误!未定义书签。 |
| 第二节 服务手势礼仪 .....           | 错误!未定义书签。 |
| 第三节 形体训练及矫正方法 .....        | 错误!未定义书签。 |
| 第四篇 语言艺术与沟通技巧 .....        | 错误!未定义书签。 |
| 第一节 语言与语言艺术 .....          | 错误!未定义书签。 |
| 第二节 服务用语 .....             | 错误!未定义书签。 |
| 第三节 服务沟通技巧 .....           | 错误!未定义书签。 |
| 第四节 乘客求助与投诉处理 .....        | 错误!未定义书签。 |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 第五篇 岗位服务礼仪 .....           | 错误!未定义书签。 |
| 第一节 安检员岗位服务礼仪 .....        | 错误!未定义书签。 |
| 第二节 票务员岗位服务礼仪 .....        | 错误!未定义书签。 |
| 第三节 乘务员服务礼仪 .....          | 错误!未定义书签。 |
| 第四节 站务员服务礼仪 .....          | 错误!未定义书签。 |
| 第五节 司机岗服务礼仪 .....          | 错误!未定义书签。 |
| 第六篇 服务心理学 .....            | 错误!未定义书签。 |
| 第一节 服务的概述 .....            | 错误!未定义书签。 |
| 第二节 服务意识 .....             | 错误!未定义书签。 |
| 第三节 服务意识培育 .....           | 错误!未定义书签。 |
| 第四节 现代有轨电车客运服务中的心理效应 ..... | 错误!未定义书签。 |
| 第五节 乘客的需要与轨道交通服务 .....     | 错误!未定义书签。 |
| 第六节 气质与现代有轨电车服务 .....      | 错误!未定义书签。 |
| 参考文献 .....                 | 错误!未定义书签。 |

# 第一篇 现代有轨电车服务礼仪概述

## 导 读

礼仪源于各个民族，是在社会、国家长期发展过程中形成的，是人们在社会交往活动中应遵守的行为规范与准则。礼仪有着丰富而复杂的内涵。

## 第一节 礼仪基础理论

泱泱大国，礼仪之邦，中华文化源远流长，在中华民族的发展历程中，礼仪的作用和影响非常深远。学礼、知礼、用礼已成为现代有轨电车服务工作人员提供优质服务的必要保障。

### 一、礼仪起源

#### 1. 中华礼仪的起源

中国拥有五千年文明史，素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起了广泛而深远的影响。

礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于中国古代社会的各个方面。礼仪究竟何时何故而起？自古以来，人们对此做过种种探讨，归纳起来大体有五种礼仪起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天、地、人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起于俗。

早在孔子以前，人们认为已有夏礼、商礼、周礼三代之礼，因革相沿，到周公时代的周礼，已比较完善。直到春秋战国时期，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。孔子是我国历史上重要的礼仪学专家，相传他整理的《仪礼》，详细记录了春秋以前贵族生活的各种礼节仪式。孔子把“礼”作为治国安邦的基础，他主张“为国以礼”“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能，把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。

荀子是战国末期的思想家。他说：“礼者，人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最

高理想，他强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

非儒家的诸子亦重视“礼”，管仲就把“礼”看作人生的指导思想和维持国运的支柱，后人将其思想归纳为：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”

汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”。《周礼》《仪礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作，标志着礼仪从发展到成熟阶段。

我国古代“礼”的概念，包含着丰富的内容，大体可归结为三个层面：

一是指治理奴隶制、封建制国家的典章制度；

二是古代社会生活所形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道；

三是对社会成员具有约束力的道德规范（包括自身修养）。

纵观我国礼仪内容和形式的演变与发展，可以看出“礼”和“德”不但是统治者权力的中心支柱，而且其在几千年的历史发展中形成了许多有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则，并且已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质的修养起了极其重要的作用。

## 知识窗

### 礼仪发展

西周时期：我国的古代礼仪已基本成型。

春秋战国时期：孔子集大成并发扬光大。

现在礼仪：继承我国古代礼仪精华，汲取国际通用礼仪的优势。

## 2. 西方礼仪的起源

在西方，礼仪一词来自法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。后来被英文吸收，其意义延伸为“人际交往的通行证”。

西方礼仪最早萌芽在中古世纪希腊。在古希腊的文献典籍，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中，都有很多关于礼仪的论述。礼仪最初为宫廷规矩，中世纪是其发展的重要时期。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的烦琐要求变为对优美举止的赞赏。到现代，西方国家将其在人们生活中日趋合理化、规范化，并形成体系，被国际社会认可，从而形成了西方国家共同遵循的礼仪规范。

西方的文明史，同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历程。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造



了举手礼，后来演进为握手；为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼；等等。

历史发展到今天，传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化被抛弃，反而变得更加多姿多彩，国家有国家的礼制，民族有民族独特的礼仪习俗，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例，各行各业都有自己的礼仪规范程式等。

总之，礼仪是人类文明的产物，它随着人类漫长的发展史而日渐成熟。随着社会的发展，中西文化的不断融合，我国在传统礼仪的基础上，也借鉴了一些西方的礼仪文明。无论是借鉴西方的礼仪，还是继承发扬我国的传统礼仪，都是以促进人类文明的发展、提高人类文明素质为目的的。

## 二、礼仪内涵

### 1. 礼仪的概念

礼仪是一个复合词，由“礼”和“仪”两部分组成。

礼，在汉语中本意为敬神，后引申为敬人，是表示敬意的通称。仪，《说文解字》道“仪，度也”，本意为法度，准则、典范，后引申为礼节、仪式和仪表。

“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容，形成的一套系统而完整的程序。礼仪概括说，是礼节和仪式的总称。

古人讲“礼者敬人也”，礼仪是待人接物的行为规范，也是交往的艺术。它是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合公民道德行为规范及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的内涵主要有以下几点：

(1) 礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序，表现为一定的章法。

(2) 礼仪是一定社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。在人们的交往活动中，礼仪首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

(3) 礼仪是一种情感互动的过程。在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为。礼是施礼者与受礼者互相尊重、情感互动的过程。

(4) 礼仪的目的是实现社会交往各方面的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。只有处于互相尊重的环境中，人与人之间的和谐关系才能建立并逐步发展。

### 小喇叭

当你走出家门 肩上都扛着家庭的荣辱

当你走出校门 肩上就扛着学校的荣辱

当你走出国门 肩上就扛着国家的荣辱

## （二）礼仪与礼貌、礼节的关系

礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、谦虚、恭敬、友好的言谈和行为，它体现一个人的基本品质。礼貌的外部表现主要是仪表仪容适度修饰、姿态举止端庄得体、态度亲切和蔼、说话文明谦虚恭敬、待人接物彬彬有礼，如尊老爱幼、热情待客等。

礼节是指人们在日常生活和交际过程中，相互表示问候、致意、致谢、慰问等惯用形式或具体规定的总和。礼节是礼貌的具体表现方式，具有形式化的特点，主要是指日常生活中的个体礼貌行为。如熟人路遇相互打招呼、宾主见面相互握手、逢年过节互相拜访、亲朋好友遇喜事送礼物、宴会中相互敬酒、对遭遇病痛灾难的人们进行慰问等。

礼仪与礼貌、礼节既有区别，又相互联系（如图 1-1 所示）。礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴。礼貌、礼节、礼仪三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重。三者相辅相成，有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础；礼节是礼仪的基本组成部分，是礼貌的具体表现方式；礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广，它是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成的，是一个系统而完整的过程。

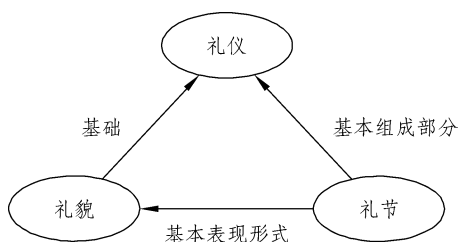


图 1-1 礼仪、礼貌、礼节三者关系

## 三、礼仪原则

在服务礼仪中，有一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，就是礼仪的原则。

### 1. 遵守原则

遵守原则是对服务工作人员提出的基本要求，要求每一位从业人员都必须自觉、自愿地遵守执行，用礼仪去规范自己在服务过程中的言谈举止。只有遵守礼仪规范，才能赢得乘客的认可。

## 2. 尊重原则

孔子说“礼者，敬人也”，这是对礼仪的核心思想的高度概括。所谓尊重原则，就是要求我们在服务过程中，要将对乘客的重视、恭敬、友好放在第一位，这是礼仪的重点与核心。因此在服务过程中，首要的原则就是敬人之心常存，掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在服务过程中，只要不失敬人之意，哪怕具体做法一时有些失当，也较容易获得服务对象的谅解。

## 3. 真诚原则

服务礼仪所讲的真诚原则，就是要求在服务过程中，必须待人以诚，只有如此，才能表达对乘客的尊敬与友好，才会更好地被服务对象所理解、所接受。与此相反，倘若仅把礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非、言行不一，则有悖礼仪的基本宗旨。

## 4. 一视同仁原则

服务过程中的“一视同仁”指所有乘客都应该受到尊重，以礼待人。在具体运用礼仪时，可以根据不同的服务对象，采取不同的礼仪形式，但是在对乘客表示恭敬和尊重的态度上一定要一视同仁。

## 5. 自律原则

礼仪的最高境界是自律，即在没有任何监督的情况下，仍能自觉地按照礼仪规范约束自己的行为。服务工作人员不仅要了解和掌握具体的礼仪规范，而且要在内心树立起一种道德信念和行为修养，从而获得内在的力量。在服务中，进行自我检查、自我要求、自我约束、自我反省，把礼仪的规范变成自觉的行为、内在的素质，是礼仪的基础和出发点。

## 6. 宽容原则

礼仪的宽容原则的基本含义，是要求我们在服务过程中，既要严于律己，更要宽以待人。要多体谅他人，多理解他人，学会与服务对象进行心理换位，千万不要要求全责备、咄咄逼人。当乘客确实有过错时，我们要“得理也让人”，学会宽容对方，让乘客体面。这实际上也是尊重对方的一种表现。

## 7. 从俗原则

由于地域、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面。这就要求乘务工作者在服务工作中，对礼仪文化、礼仪风俗以及宗教禁忌要有全面、准确的了解，才能够在服务过程中得心应手，避免出现差错。

## 8. 合宜原则

现代礼仪强调人际交往与沟通一定要适度，注意技巧，合乎规范，把握分寸，牢记凡事过犹不及的道理。因此在应用礼仪时，要特别注意在不同的情况下，礼仪程度、礼仪方式的差别，坚持因时、因地、因人的合宜原则。

## 案 例

## 金星吐槽某航空服务——“橙汁儿”事件

下面是“橙汁儿”事件文字版叙述。

金星：大家都知道，我们某航的空乘小姐漂亮！选得跟人尖子似的！那小姐长得比飞机还漂亮！训练得也挺好。上飞机了以后，小礼服穿着，制服穿着，在那看着你。飞机起来了以后，小姐们推着饮料车，走到跟前。

空姐：Would you like something to drink, coffee, tea or coca cola?

金星内心独白：不错啊！彬彬有礼的，英语也不错。一看，倒完了，很有礼貌。

客人道完谢了，走过去了以后到这边。

金星内心独白：我装作听不懂的样子。

空姐：喝什么？

金星内心独白：我往后面看。

空姐：喝什么？

金星内心独白：刚才那个彬彬有礼，这怎么……哦！明白了，刚才那个是老外，这面是我们自己同胞，一见同胞就换了一副面孔。就在那：“喝什么？”

金星：啊哟嘿！我一看小丫头片子，还有两幅面孔，看到姐这儿姐怎么收拾你！

一会儿过来了，走到我这来了，上下瞄了我一眼。

空姐：喝什么？

金星：Sorry, I don't understand .

空姐：我问你喝什么？

金星：Sorry! I don't understand .

空姐立马换了一副面孔，热切地问：Would you like something to drink, coffee, tea or coca cola?

金星：我瞄了她一眼说“橙汁儿！”

思考：该名空乘人员在服务过程中存在哪些问题？

## 四、礼仪分类

按照应用范围和适用对象的不同，礼仪一般可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大类。

### 1. 政务礼仪

政务礼仪是国家公务员在行使国家权力和管理职能时所必须遵循的礼仪规范。

### 2. 商务礼仪

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，核心是用一种行为准则来约束人们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是体现人与人之间的相互尊重。

### 3. 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，主要适用于服务行业的从业人员等从事服务工作的人士。

### 4. 社交礼仪

社交礼仪，亦称交际礼仪，是指人们在人际交往过程中表示尊重、友好的行为规范和惯用形式，是人们应具备的基本素质和交际能力。

### 5. 涉外礼仪

涉外礼仪，亦称国际礼仪，是指在长期的国际往来中，逐步形成的外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。

按照行业划分的政务礼仪、商务礼仪和服务礼仪等，是人们在工作岗位上所应遵守的行为规范和道德准则，亦可称之为行业礼仪或职业礼仪。

按照交往范围划分的社交礼仪、涉外礼仪等，是人们在人际、国际交往中应遵守的礼仪规范和准则，亦可称之为交往礼仪。

## 第二节 现代有轨电车服务礼仪的基础理论

现代有轨电车服务礼仪的基本理论主要指高度概括的现代有轨电车服务礼仪的一般规律。

现代有轨电车服务礼仪是礼仪在有轨电车服务中的具体运用，是指现代有轨电车运营企业的员工在服务工作中的各个环节应遵守的行为规范。现代有轨电车客运人员是直接为广大乘客提供服务的，有形、规范、系统的服务礼仪，能让服务工作人员在与乘客交往中赢得理解、好感和信任。

现代有轨电车工作人员应学习并掌握服务礼仪的基本理论，更好地领会、运用服务礼仪，并且在实践中将其融会贯通。

### 一、现代有轨电车服务礼仪含义

#### 1. 现代有轨电车的概念

有轨电车，亦称路面电车，简称电车。它是采用电力驱动并在轨道上行驶的轻型轨道交通车辆，是一种公共交通工具，属轻铁的一种。列车一般不超过五节，电车用电力驱动，车辆不会排放废气，因而是一种无污染的环保交通工具。

现代有轨电车是介于列车（包括地铁）和公交车之间的产物，作为城市新型的、先进的公交方式，现代有轨电车相较于旧式有轨电车，不但具有鲜明的现代化外形及色彩，而且车辆重量轻、速度快，设备更先进，更加现代化、人性化，具有运行可靠、舒适、节能、环保等特点（如图 1-2 所示）。



图 1-2 现代有轨电车

#### 2. 服务礼仪的概念

服务礼仪是各服务行业人员必备的基本素质和应遵守的行为规范，是对服务对象的尊重和友好的具体表现，在服务中要注重的仪容、仪表、仪态和语言、操作的规范。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

#### 3. 现代有轨电车服务礼仪的概念

现代有轨电车服务礼仪是礼仪在有轨电车服务中的具体运用，现代有轨电车运营企业通过服务礼仪来展示和体现服务理念和服务追求，它是从业人员在自己的岗位上完成本职工作所应具备和严格遵守的行为规范。简单地说，现代有轨电车服务礼仪就是现代有轨电车服务人员在工作场合使用的礼仪规范和工作艺术。

## 二、现代有轨电车服务礼仪特征

### 1. 规范性

规范性是现代有轨电车服务礼仪的一个极为重要的特征。礼仪是一种规范，它不是人们主观臆断形成的结果，而是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”。由于现代有轨电车服务涉及的区域广，服务对象众多，很难做到一对一的特色服务，因此有严格严谨的服务规范作为指导，才能确保服务产品的整体质量和水平。

### 2. 先进性

现代有轨电车是集先进技术、先进理念、先进管理、先进服务等为一体的现代交通运输方式。它具有投资少、建设周期短、运行效率高、运载量大、自动化程度高等特征。它是各大城市公共交通的骨干，是“节能环保”“绿色出行”的先进代表，因此对于服务而言，自然要有先进的服务过程与之匹配。所以现代有轨电车服务礼仪具有先进性的特征。

### 3. 时代性

人类的礼仪文化源远流长。在礼仪的形成与发展中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，是一个演进的过程。例如“小姐”曾经是大家闺秀的代名词，可到了 20 世纪 90 年代后，再称呼女乘客为“小姐”则会引起女乘客极度不悦，于是在现代服务礼仪中对年轻女性的称谓从“小姐”改称为“女士”。因此服务礼仪要与时俱进。

### 4. 灵活性

服务礼仪的规范是具体的，但不是死板的、教条的，它是灵活的、可变的。客运服务人员应该在不同的场合下，根据服务对象的不同特点，用艺术和智慧服务，灵活地处理。

## 三、现代有轨电车服务礼仪原则

### 1. 用心用情服务的原则

用心用情服务的原则即要求服务人员把服务当成心爱的事业，把乘客当成亲人，投入真情，心怀感恩之心，为乘客提供体贴入微的服务，以真诚赢得乘客认可。细心、精心、留心服务，让乘客舒心，最后达到价值双赢，这种服务叫“优质服务”。

迎接乘客要热情。服务好乘客的思想是服务的灵魂，第一印象至关重要，服务人员要注重礼仪，主动迎接乘客开口说“您好”，“请”字用在前，让乘客感到被尊重、感到热情。一声问候、一张笑脸、一次礼让，能让乘客有一个愉快的心情。对于服务人员来说，只有说好第一字、展现第一笑、站好第一岗，才能迈好服务工作第一步。

对待乘客要真情。乘客在乘车时会遇到这样或那样的困难，服务人员要换位思考，真情待客，主动及时为乘客排忧解难，耐心解答乘客的每一个问题。

### 案 例

#### 用情动人，以礼服人

一次北京至珠海航班上，头等舱是满客，还有 5 名 VIP 旅客。乘务组自然是不敢掉以轻心。

2 排 D 座是一位外籍旅客，入座后对乘务员还很友善，并不时和乘务员做鬼脸儿开开玩笑。起飞后这名外籍客人一直在睡觉，乘务员忙碌着为 VIP 一行和其他客人提供餐饮服务。然而两个小时后，这名外籍旅客忽然怒气冲冲地走到前服务台，大发雷霆，用英语对乘务员说道：“两个小时的空中旅程里，你们竟然不为我提供任何服务，甚至连一杯水都没有！”说完就返回座位了。旅客突如其来的愤怒使乘务员们很吃惊。头等舱乘务员很委屈地说：“乘务长，他一直在睡觉，我不便打扰他呀！”说完立即端了杯水送过去，被这位旅客拒绝；接着她又送去一盘点心，旅客仍然不予理睬。作为乘务长，眼看着飞机即将进入下降阶段，不能让旅客带着怒气下飞机。于是灵机一动和头等舱乘务员用水果制作了一个委屈脸型的水果盘，端到客人的面前，慢慢蹲下来轻声说道：“先生，我非常难过！”旅客看到水果拼盘制成的“脸”很吃惊：“真的？为什么难过呀？”“其实在航班中我们一直都有关注您，起飞后，您就睡觉了，我们为您盖上了毛毯，关闭了通风孔，后来我发现您把毛毯拿开了，继续在闭目休息。”旅客情绪开始缓和，并微笑着说道：“是的！你们如此真诚，我误解你们了，或许你们也很难意识到我到底是睡着了还是闭目休息，我为我的粗鲁向你们道歉，请原谅！”说完他把那片表示难过的西红柿片旋转 180 度，果盘中的“人脸”立即展现出了一个开心的笑。

引导乘客要知情。客运人员要了解乘客心理，及时向乘客进行温馨提示，将线路、方向、



安全注意事项等内容，在电车到来前提前告知乘客，让其明明白白上车。

## 2. 乘客至上的原则

乘客至上的原则，要求现代有轨电车客运服务工作人员从乘客乘车那一刻起，时时处处为乘客着想，为乘客行方便，为乘客谋利益，要怀有“以客为主”的观念，确立“服务为本，乘客至上”的意识，全心全意为乘客服务，这样现代有轨电车企业才能走得更远、更好。

## 3. 服务有度的原则

现代有轨电车工作人员在对乘客热情服务的过程中，必须有“度”的限制，做到热情有度、距离有度。

所谓“热情有度”就是要求服务人员与乘客接触时，既要注意为人热情，以示友善之意，也要充分把握好具体分寸，否则就有可能事与愿违。

“距离有度”的具体含义是指在服务过程中，服务工作人员应视服务场合、工作内容的不同，与乘客保持适度的空间距离。若与乘客相距过近，会令乘客产生其私人空间被“侵犯”之感；若与乘客相距过远，则又会令乘客感到被有意冷落。适度的距离可参考以下标准：服务距离一般应该保持在0.5~1.5米；引导距离一般应该保持在1.5米左右；待命距离一般应该保持在3米以上；展示距离一般应该保持在1~3米；禁忌距离切不可小于0.5米。

## 4. 持之以恒的原则

现代有轨电车服务礼仪作为从业人员的行为规范，要求服务工作人员进行系统的岗位培训，规范服务，善于保持心理平衡，维系良好的服务心态，将职业要求逐渐形成职业习惯。只有持之以恒的不懈努力才能得到乘客的信任、认可。

# 四、现代有轨电车服务礼仪的意义

现代有轨电车服务礼仪的意义有以下五个方面。

## 1. 展示城市、区域形象的窗口

作为交通服务行业，现代有轨电车服务人员在服务的过程中时刻代表着城市、区域的形象。乘客对服务礼仪的评价，直接影响到乘客对城市或区域的印象。因此，现代有轨电车服务礼仪显得尤为重要。

## 2. 塑造企业形象的有力工具

人们对企业的认识源于该企业为服务对象提供的服务。优质的现代有轨电车服务礼仪可以塑造和完善企业整体形象，能够提升企业文化内涵和品牌效应。所以，现代化的企业管理中，企业需要重视服务礼仪，要求员工按照服务礼仪的标准服务。企业每一位员工也应自觉维护企业形象，具备强烈的集体意识和形象意识，深刻认识到个人形象代表企业形象，个人行为是企业形象、企业文化、企业道德水平的外在表现。

## 3. 增强企业竞争力，赢得市场

在产品差异化越来越小的今天，企业之间的竞争不再仅仅是有形产品间的竞争，而更多

的是服务间的竞争。比尔·盖茨曾经说过：“企业竞争，是员工素质的竞争。”他认为员工素质的高低反映了一个企业的整体水平和可信程度。随着城市轨道交通的发展，乘客出行方式的选择更为丰富，一部分人会选择乘坐地铁、轻轨等其他交通工具。因此作为现代有轨电车企业，面临着严峻的市场竞争。如何增强自己的核心竞争力，如何赢得客源市场是现代有轨电车运输发展面临的新挑战。学习服务礼仪是市场竞争的需要，是现代有轨电车企业增强企业竞争力的有效手段，也是赢得市场的重要环节。

#### 4. 为企业创造更多的经济效益和社会效益

良好的企业形象是企业的无形资产，这种企业形象是企业创造效益的关键。对于服务性行业，高素质的员工提供高质量的服务，有助于企业创造更多的经济效益。企业已经意识到良好的服务礼仪，不仅可以带来可观的经济效益，还可以创造更多的社会效益。服务礼仪的完善，能够促进社会文明的进步和民主的发展，能够促使社会更加和谐、世界更加美好。

#### 5. 有助于提高服务工作人员服务水平和服务质量

服务质量是指服务工作能够满足被服务者需求的程度，它是企业管理水平的综合反映。服务质量的是判断企业管理水平的重要手段，而服务礼仪是衡量服务质量的重要标准。良好的服务礼仪充分体现着现代有轨电车服务人员的服务水平。规范服务礼仪，意在通过从业人员服务礼仪的提升从而提高该行业的服务质量。而现代有轨电车从业人员服务礼仪的提升，体现了服务水平和服务质量的提高。

## 五、现代有轨电车服务礼仪的内容

运营现代有轨电车的目的就是满足乘客位移需求，现代有轨电车企业为乘客提供安全、可靠、舒适、快捷的客运服务。所以说，现代有轨电车服务礼仪的对象就是选择乘坐现代有轨电车作为交通工具的广大乘客。

乘客乘车流程如图 1-3 所示。

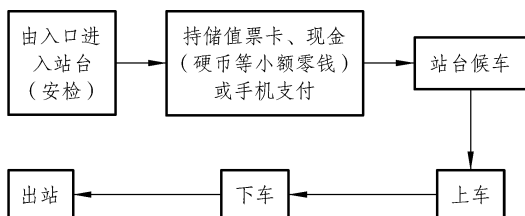


图 1-3 乘客乘车流程

通过流程图可以看出，现代轨道交通服务礼仪涉及的环节很多，贯穿乘客的入站、购票、候车、下车到最后出站全程，乘客会结合整体的服务体验给出一个最终的评价。所以，现代有轨电车服务礼仪包含的内容很多，主要包括现代有轨电车服务人员的职业礼仪、仪容仪表礼仪、仪态礼仪、语言沟通技巧、岗位服务礼仪等。

现代有轨电车企业为了保障优质的服务质量，结合乘客需要，制定出现代有轨电车车站客运服务内容，如图 1-4 所示。

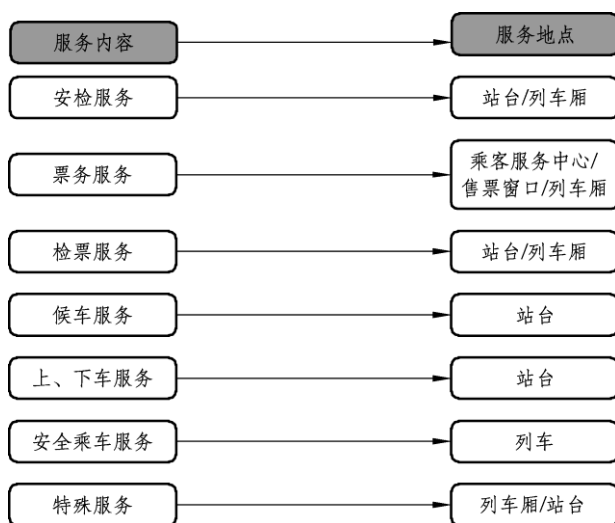


图 1-4 现代车站有轨电车客运服务内容

在其中的每个具体的环节上，现代有轨电车服务礼仪对于服务人员的工作都有详细的规定和特殊的要求。

## 拓展阅读

### 中国古代的礼仪

《周礼》中有“五礼”之说，即祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。

民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。实际上礼仪可分为政治与生活两大类。政治类包括祭天、祭地、宗庙之祭，祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等。生活类礼仪的起源，按荀子的说法有“三本”，即“天地生之本”“先祖者类之本”“君师者治之本”。在礼仪中，丧礼的产生最早。丧礼于死者是安抚其鬼魂，于生者则成为分长幼尊卑、尽孝正人伦的礼仪。

#### 一、古代政治礼仪

##### 1. 祭天

祭天始于周代，也叫郊祭，冬至之日在国都南郊圜丘举行，表明君权神授。

## 2. 祭地

夏至是祭地之日，礼仪与祭天大致相同。后世称地神后土为地母，说她是赐福人类的女神，先秦时也将其当作社神。祭地礼仪还有祭山川、祭土神、谷神、社稷等。

## 3. 宗庙之祭

宗庙制度是祖先崇拜的产物。《礼记》中的宗庙制是天子七庙，诸侯五庙，大夫三庙，士一庙，庶人不准设庙。宗庙的位置也不同，天子、诸侯设于门中左侧，大夫则庙左而右寝，庶民则是在寝室中或灶堂旁设祖宗神位。庙中的神主是木制的长方体，祭祀时才摆放，祭品不能直呼其名。祭祀时行九拜礼，“稽首”“顿首”“空首”“振动”“吉拜”“凶拜”“奇拜”“褒拜”“肃拜”。

## 4. 祭先师先帝

汉魏以后，以周公为先圣，孔子为先师。唐代尊孔子为先圣，颜回为先师。唐宋以后一直沿用“释奠”礼，作为学礼，也作为祭孔礼，各地郡学也设孔庙。明代称孔子为“至圣先师”。清代，称孔子“大成至圣文宣先师”。

## 5. 相见礼

下级向上级拜见时要行拜见礼，官员之间行揖拜礼，公、侯、驸马相见行两拜礼，下级居西先行拜礼，上级居东答拜。平民相见，依长幼行礼，幼者施礼。外别行四拜礼，近别行揖礼。

## 6. 军礼

军礼包括征伐、征税、狩猎、营建等。

## 二、古代生活礼仪

### 1. 诞生礼

从妇女未孕时的求子到婴儿周岁，这些礼仪都围绕着长命的主题。高禘之祭就

是一种乞子礼仪。诞生礼还包括“三朝”“满月”“百日”“周岁”等。三朝是婴儿降生三日

时接受各方面的贺礼。满月在婴儿满一个月时为之剃胎发。百日时行认舅礼、命名礼。周岁时行抓周礼，以预测小儿一生命运、事业吉凶。

## 2. 成年礼

成年礼也叫冠礼，是跨入成年人行列的男子加冠礼仪。冠礼从氏族社会盛行的男女青年发育成熟时参加的成丁礼演变而来。汉代沿袭周代冠礼制度。魏晋时，加冠开始用音乐伴奏。唐宋元明都实行冠礼，清代废止。

## 3. 飨燕饮食礼仪

飨在太庙举行，烹太牢以饮宾客，重点在礼仪往来而不在饮食；燕即宴，燕礼在寝宫举行，主宾可以开怀畅饮。燕礼对中国饮食文化形成有深远的影响。节日设宴在中国民间食俗上形成节日饮食礼仪。正月十五吃元宵，清明节吃冷饭寒食，五月端阳吃粽子、喝雄黄酒，中秋吃月饼，腊八节喝腊八粥，辞岁吃饺子等，都是节日饮食礼仪。

## 4. 宾礼

宾礼主要是对客人的接待之礼。与客人往来的馈赠礼仪有等级差别。士相见，宾见主人要以雉为贄；下大夫相见，以雁为贄；上大夫相见，以羔为贄。

## 5. 五祀

五祀指祭门、户、井、灶、中霤（中室）。周代是春祀户，夏祀灶，六月祀中霤，秋祀门，冬祭井。汉魏时按季节行五祀，孟冬三月“腊五祀”，总祭一次。唐、宋、元

时采用“天子七祀”之说，祀司命（宫中小神）、中霤、国门、国行、泰厉（野鬼）、户、灶。明清两代仍祭五祀，清康熙之后，罢去门、户、中霤、井的专祀，只在腊月二十三祭灶。

在礼仪的建立与实施过程中，孕育出了中国的宗法制。礼仪的本质是治人之道，是鬼神信仰的派生物。古时人们认为一切事物都有看不见的鬼神在操纵，履行礼仪即是向鬼神讨好求福。因此，礼仪起源于鬼神信仰，也是鬼神信仰的一种特殊体现形式。

“三礼”（《仪礼》《礼记》《周礼》）的出现标志着礼仪发展进入成熟阶段。宋代时，礼仪与封建伦理道德说教相融合，即礼仪与礼教相杂，成为实施礼教的得力工具之一，当时行礼为劝德服务，繁文缛节极尽其能。而礼仪发展到今天，无论国家政治生活的礼仪还是人民生活的礼仪，都变成无鬼神论的新内涵，从而成为文明礼仪。

## 东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所有的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

### 1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系，“血浓于水”的传统观念根深蒂固，人际关系

中最稳定的是血缘关系。西方人独立意识强，相比较而言，不太重视家庭血缘关系，而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚，责任必须尽到，义务则完全取决于实际能力，绝不勉为其难，强调个人拥有的自由，追求个人利益。

## 2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼，凡事都要礼让三分，与西方人相比，常显得谦逊和含蓄。在面对他人夸奖所采取的态度方面，东、西方人不相同。面对他人的夸奖，东方人常常会说“过奖了”“惭愧”“我还差得很远”等字眼，表示自己的谦虚；而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬，往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

## 3. 在礼品馈赠方面

东方人送礼的名目较多，除了重要节日互相拜访需要送礼外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。在中国，人际交往讲究礼数，重视礼尚往来，往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。西方礼仪强调交际务实，在讲究礼貌的基础上力求简洁便利。西方人一般不轻易送礼给别人，除非相互之间建立了较为稳固的人际关系，在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下，他们既不送过于贵重的礼品，也不送廉价的物品，但却非常重视礼品的包装，讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时在送礼和接受礼品时，东西方也存在着差异。西方人送礼时，总是向受礼人直截了当地说明“这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢”，或者说“这是最好的



礼物”之类的话；西方人一般不推辞别人的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接过礼物后总是当面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。而东方人则不同，以中国人为例，在送礼时精心挑选，但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意，请笑纳”之类的话。东方人在受礼时，通常会客气地推辞一番。接过礼品后，一般不当面拆看礼物，唯恐对方因送的礼物不够贵重或不尽如人意而难堪，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

#### 4. 在对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先。西方礼仪崇尚自由平等，在礼仪中等级的强调没有东方礼仪那么突出，而且西方人独立意识强，不愿老，不服老，特别忌讳“老”。

#### 5. 在时间观念方面

西方人时间观念强，做事讲究效率。出门常带记事本，记录日程和安排，有约必须提前到达，至少要准时，且不应随意改动。西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据，在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。遵守时间秩序，养成了西方人严谨的工作作风，办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明，休假时间不打电话谈论工作，甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲，东方人使用时间比较随意，有时会改变原定的时间和先后顺序。

#### 6. 在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由（在不违反法律的前提下），将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯对方“私人的”所有权利，是非常失礼的行为。东方人则较为注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐，邻里间的相互关心、嘘寒问暖，是一种富于人情味的表现。

